

长沙小网店,淘出大世界

培养顾客之间粘度 以低价产品提人气

淘宝店名:皇娃好吃屋
经营类别:时尚零食
淘宝时间:2009年8月

淘宝店主:倪新
月销售额:30多万元

倪新在长沙经营食品代理已有些年头,2009年,倪新开通了第一家淘宝店。

传统食品经营竞争压力很大,网店压力更大,因顾客面临的选择面更广,所以必须实行差异化竞争。

一定要与渠道商保持良好关系,我们的产品很多都是湖南的总代理,不仅可以在价格方面享受优惠,还能获得很多专属权。

网页设计应符合顾客习惯的搜索理念。美食图片要能

勾起消费者的食欲,且页面设置要一环扣一环。最好请专业人员设计。

要有意识培养与老顾客之间的粘度。提供贴心便利的服务;保持与顾客之间频繁的互动;及时了解顾客的需求,产品保持不断更新。

倪新透露他的营销秘诀:通过低价产品提高人气与销售量,通过高价产品盈利,其中,进口零食利润较低,但对提高人气效果很好,建议置于显眼位置。

拥有自家工厂 每周上架新品

淘宝店名:
蒂诗尼无框画挂钟装饰画工艺挂钟时尚创意家居饰品
经营类别:家居装饰
淘宝时间:2007年4月

淘宝店主:杨斌
月销售额:不愿透露

杨斌与一般淘宝店家最大的区别就是,他拥有自己的工厂。“客户订单一般3天内处理好,因为我们能自主生产;还可以根据客户不同需求特别定制,且不需收取其它费用。”

家居饰品,紧跟时尚潮流是关键。“我们除了保留经典产品外,每星期都会有新品上架,每月有不同的主题促销活动。”

对于网店经营,杨斌认

为要做到“三心”,即用心、细心、恒心。

淘宝店上线初,有顾客问他挂钟如何选择,无框画如何分辨好坏,闹钟如何修理等问题,他都一无所知,因此损失了一大批客户。后来他不仅用心帮客户选择产品,还提供专业书籍,甚至找专业的设计师为客户量身设计。

他认为“三心”中最关键的是“恒心”:如果想成功,必须持之以恒,把经营网店当作一份事业来做。

柳丁点评

产品页一定要从客户出发,每个页面内容环环相扣。能在客户的黏性上不断地提升服务这将会成为皇娃好吃屋最大的竞争力。拥有更多的客户数据库,在互联网时代,谁拥有更多的用户谁就能称“王”。

顾客点评

鱼儿泡泡:态度好,发货快,东西也很好吃,赞!
购物gogo6:很好的卖家,让我及时吃到了想吃的东西!

实行公司制经营 让促销成为习惯

淘宝店名:魅乐购(长沙)
经营类别:化妆品
淘宝时间:2009年2月
淘宝店主:刘谋清
月销售额:8万多元

刘谋清共有四个网店,仅其中一家月销售额就已超过8万元。

“网上经营化妆品,产品质量与店家诚信是顾客最关注的问题。”为此,刘谋清采取公司运营的模式,在魅乐购的网站设置“公司简介”一栏,内有公司资质证书、公司团队、实体店、公司办公室的真实照片,还公布了热线投诉电话等。

对于新店家来说,人气低是一道难过的坎。刘谋清的诀窍是:把促销作为一种习惯,促销产品要物美价廉;促销专栏放最显眼位置;宝贝描述要有冲击力,确保图片悦读,语言切忌过分夸张;店铺布局、装饰要符合女性喜好;设置秒杀产品;升级为旺铺;找一家好的物流公司;新手还可拉动身边朋友提高店铺点击率等。

对于定价,刘谋清建议新手不要为了一味吸引人气而定价太低。

柳丁点评

坚持促销来吸引顾客是一种非常好的方式,促销可使客户停留在网页上,给客户好处,达成更多销量;设置公司简介版块建立公信力,是在淘宝中差异化竞争最好的表现方式之一。

顾客点评

Hlpsj:刚刚收到货,无论从气味还是包装上看起来都是正品,不过还没使用,不知用起来的效果怎样。但卖家服务态度超好,谢谢。希望有机会再合作。

单仁点评

中国商业的痼疾是信用,网络交易,大家无法互相见面,又无法看到实体产品,就凭网络图片,难以产生销售。如何建立信赖感,很简单,从服务开始,先不要有太强烈的商业味道,只做好事,莫问前程。

顾客点评

Psoy:发货速度快,卖家态度也很好,货物有瑕疵马上给我换了新的。
宝贝欢欢:可以自己动手设计,不错,赞一个!

中国邮政储蓄银行
创业进行时

毕业季已过,不少尚未就业的高校毕业生仍在苦苦煎熬中。缺资金、缺经验、风险承受力差的他们,可供选择的机会并不多。开网店,是当下学子们的不错选择:低门槛、低风险。

其实,在学生时代,他们中就有不少人曾尝试过,只是成功者少。那不妨学学已经成长起来的“网络掘金客”的成功经验,他们昨天也曾是普通学生、农民、白领、下岗工人、普通生意人……

专家简介

单仁(原名:单以山):经济学硕士、国际顶尖实战营销战略专家;曾打造过五个品牌:太太口服液、天霸表、海霸表、肤阴洁、三源美乳霜(做女人挺好),并率领其中三家公司分别在香港、上海、新加坡上市。

柳丁:湖南资深网络营销实战专家。

记者 陈静
实习记者 杨斯涵

三湘都市报
报花刊登热线
82866567 1560840778
本报地址:业务精英10名,有网路经验者优先

邮储银行·创业帮手

开网店起点低,风险低,运作相对简单,但对于刚毕业的大学或初创业者来说,几千元、甚至几万元也可能难倒英雄汉。

一个成功的创业者,会善于利用各方资源,懂得借助他人力量。创业帮手提醒您,如果您缺乏资金,不妨使用中国邮政储蓄银行的“好借好还”小额贷款业务,这是邮储银行向单一借款人发放的贷款,贷款对象包括农户、农村个体经营户以及城乡地区从事生产、贸易等活动的私营企业主、个体工商户和城镇个体经营者等微小企业主,用于满足他

们的生产经营资金需求。事实上,大多数创业初期的人都符合这一借款条件。有了资金的支持,创业者们能更快走出萌芽期,进入成长的下一阶段。

这是一种面向微型或小型企业主发放的用于合法生产经营活动所需资金的人民币担保贷款。借款人在首次办理贷款时,由银行核定额度,在额度有效期内,可以循环使用、随借随还,手续非常简单。那些对现金流的需求变化很快的行业,使用这种循环额度的贷款,非常方便实用,将为您的创业之路添上翅膀。

邮储银行·理财师连线

问:没有实体店面的网络经销商能申请邮储银行的贷款吗?

答:可以。但要查看是否有真实的经营性融资需求。

问:如何评定、监控网络经销商的销售额?

答:查看网络经销商的交易管理记录,如淘宝网中的“已卖出的宝贝”;查看店家在快递公司的发货记录,一般网店都会有固定合作的1-2家快递公司;查看店家的银行账户,或与在线支付公司的结算记录,如支付宝、快钱等;若店家承诺可以开具发票

的,也可以查看发票底单。

问:网络经销商在网上店面获得的好评能否作为信用等级评定标准?

答:网络经销商在网上店面获得的好评可以作为店家信用

等评定的一个参考,但要注意防止可能存在的虚假情况,如店家为提高店铺等级,请人低价拍售、点评;买家给了差评,店家会联系买家,通过免运费、折扣的方式要求买家修改评价。

邮储银行长沙服务网点

省分行直属支行 85989316 东风路支行 84201602
东塘支行 85710077 五一一路支行 84411294
高桥市场支行 84766242 师大支行 88882601

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

经济信息

对所有消费者负责 雅培兑现“对生命的承诺”

全球化背景下,企业召回也面临全球化的思考。厂商在北美或欧洲召回产品,通过网购、团购、海外代购等非正常渠道购买了同样产品的中国消费者往往也会牵涉其中。如何保障全体消费者的权益,成为厂商的新挑战。

近日“雅培奶粉北美召回事件”引起多方关注,虽然雅培从未在国内销售过产自美国的召回产品,国内市场的雅培产品安全可

靠,但该公司对美国召回产品却是全面性的,在了解到许多从美国直接购买雅培产品的消费者以及那些通过在美国的亲戚及朋友代购的消费者在目前的换货过程中遭遇到一些困难,于是采取了更为方便的产品更换服务措施。

据了解,2010年10月31日前,持有在美国生产的雅培婴儿配方奶粉的中国消费者可一比一更换雅培在中国销售的产品。消费者只

需携带已开封或未开封的召回产品至指定地点进行更换,无需提供其它文件。据悉,中国消费者只要登录 www.similac.com/recall 查询手中的产品是否在召回之列,然后拨打雅培客户服务热线 800-820-6111 进行咨询(每天早8:30至下午5:30),就能得到妥善解决。此举开创了企业召回对所有消费者负责的先河,但也付出了沉重的代价。业界预计,雅培此次召回的损失高达1亿美元。雅培试图以高昂的代价去维护所有消费者的利益,以兑现其“对生命的承诺”

的企业理念。

在许多人看来,一次仅仅涉及0.2%的产品质量事故,而且还是企业内部自检发现的,完全可以内部悄然化解,等到有消费者问询时才内部解决。但雅培却选择自曝“家丑”,采取不计损失的大规模主动召回行动,尽最大努力去服务于所有涉及的消费者,这一行为背后折射的是品牌对于企业责任、对于消费者利益关注的不同见解。

专家指出,召回制度在西方是一种已经成熟运作的、体现企业社会责任感的、应对技术风险和企

质量危机的解决方案。然而,这种成熟的制度,在国内却被错误理解成极其负面的举措。不仅企业要承受短期内巨大的损失,而且,消费者和媒体对召回企业也是穷追猛打,从而使得企业很难迈出召回这一步。

专家指出,一味声称本地市场产品与召回产品无关,不是上策,尽最大努力去协助所有召回产品的消费者,才是具有社会责任感的企业所为。而作为一个成熟的消费者,也应该对企业的这一善举行为给予更多理解。